

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0470
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY
9200 Aalborg SV
- Indklagede:** Nordjyllands Trafikselskab (NT)
CVR-nummer: 30 01 59 40
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet påstigning før køb af mobilbillet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at datteren løb efter bussen og påbegyndte billetbestilling straks efter påstigning, men blev afbrudt af kontrolløren
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen
Dorthe Thorup
Nikola Kiørboe
helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 22. april 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Nordjyllands Trafikselskab (NT) er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Nordjyllands Trafikselskab (NT), der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens 16-årige datter skulle den 25. september 2025 rejse med NT's buslinje 11.

Ifølge klageren løb datteren efter bussen for at nå den, og havde derfor ikke gennemført bestilling af en mobilbillet inden påstigning. Straks efter påstigning bestilte datteren en mobilbillet, men blev mødt af kontrolløren inden købet var gennemført, som forhindrede klagerens datter i at gennemføre billetkøbet, hvilket fik datteren til at græde.

Kontrolløren pålagde en kontrolafgift på 1.000 kr. kl. 14:01:54.

Klageren anmodede den 26. september 2025 NT om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at klagerens datter havde et gyldigt pendlerkort på kontroltidspunktet, men som hun havde mistet, og derfor måtte hun købe en mobilbillet til sin rejse. Dog havde hun løbet for at nå bussen og derfor ikke modtaget sin mobilbillet inden påstigning, men manglede blot at swipe for at have gennemført billetkøbet, da hun blev mødt af kontrolløren i bussen, som herefter vejledte datteren til ikke at gennemføre billetkøbet.

NT fastholdt kontrolafgiften den 20. oktober 2025 med den begrundelse, at klagerens datter ikke havde modtaget sin mobilbillet inden påstigning, sådan som rejsereglerne foreskriver. Derudover anførte NT, at kontrolløren havde vejledt datteren om ikke at gennemføre sit billetkøb, da hun ville blive pålagt en kontrolafgift, som er gyldig som billet, og et køb af mobilbillet herefter ville blot udgøre en yderligere udgift.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

NT har i den forbindelse gjort gældende, at klagerens datter på kontroltidspunktet var indehaver af et personligt Rejsekort, men at der ikke var en aktiv pendlerperiode på tidspunktet for billetkontrollen.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med parternes anbringender, lægger ankenævnet til grund, at klagerens datter ikke havde modtaget mobilbilletten på telefonen inden påstigning på bussen, hvilket er et krav i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., hvor det anføres, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

I den konkrete sag modtog klagerens datter ikke mobilbilletten inden påstigning, men var ifølge egne oplysninger stadig i gang med at gennemføre købet, efter hun var steget på bussen.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

For så vidt angår klagen over kontrollørernes adfærd finder ankenævnet, at der ikke er grundlag for at fastslå, at kontrolløren opførte sig kritisabelt over for klagerens datter. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at det giver mening, at kontrolløren efter at have truffet afgørelse om at udstede en kontrolafgift til datteren vejledte hende i ikke at gennemføre billetkøbet, da dette blot

ville have påført hende yderligere omkostninger, idet en kontrolafgift fungerer som billet til busens endestation.

Ankenævnet bemærker dog, at det er særdeles vigtigt, at NT sikrer, at deres kontrollører viser hensyn i kommunikationen til børn og unge i forbindelse med kontrol af disse passagerers rejsehjemmel.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse:

“Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafikskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Denne udtalelse er en mindretalsbemærkning og er udtryk for forbrugerrepræsentanternes principielle holdning. Udtalelsen ændrer ikke afgørelsen i den konkrete sag og medfører ikke en nedsættelse af kontrolafgiften.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrensninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Med udgangspunkt i NT Nordjyllands tilbagemelding af 20.10.25 på min henvendelse af 26.09.25 fastholder jeg, at kontrolafgiften bør frafalde, da der er tale om en situation, hvor intentionen om at købe billet tydeligt var til stede.

Min datter havde allerede åbnet app'en for at købe billet, men blev stoppet af kontrolløren, inden hun kunne gennemføre købet. Det viser, at hun ikke forsøgte at undgå betaling – tværtimod forsøgte hun aktivt at gøre det rigtige. At kontrolløren forhindrede hende i dette og derefter udstedte en afgift, gør afgørelsen både urimelig og i strid med den proportionalitet og sunde fornuft, der bør ligge til grund for sådanne sager.

Jeg anerkender, at reglerne foreskriver, at billet skal være købt inden påstigning. Min datter skulle nå bussen (som var på vej til at køre) og steg derfor hurtigt på, hvorefter hun straks forsøgte at købe billet. I praksis må der kunne udvises rimelighed og skøn – særligt når der er tale om et barn, som tydeligvis ikke havde nogen intention om at unddrage sig betaling. At afgiften ”er givet på korrekt grundlag” er derfor ikke et tilstrækkeligt svar, når der foreligger åbenlyse formildende omstændigheder.

Citat fra NT Nordjyllands sagsbehandling:

”Vores kontrollører er normalt meget servicemindedede, og jeg er ked af at høre, at YY har følt sig utryk i situationen, og at hun blev ked af det.

At kontrolløren stoppede YY i at købe billet skyldtes, at hun ikke skulle have en yderligere udgift på billetten udover afgiften.”

NT Nordjylland anerkender dermed, at kontrolløren faktisk stoppede min datter i at købe billet for at ”skåne hende” for en ekstra udgift. I virkeligheden fratog kontrolløren hende muligheden for at gøre det rigtige – altså at betale for rejsen. At kalde det en hjælp er derfor en selvmodsigende og usaglig forklaring.

Hvis hun havde fået lov til at købe billetten, ville der ikke have været nogen ”yderligere udgift” – kun den korrekte betaling. Der findes ingen regel, der pålægger kontrollører at forhindre passagerer i at købe billet ”for deres egen skyld”. Det må derfor anses som en intern praksis, ikke en lovregel, og den kan ikke anvendes som argument for at fastholde en afgift, der er udstedt under åbenlyst formildende omstændigheder.

Det virker urimeligt at pålægge en afgift, når kunden forsøger at gøre det rigtige, men forhindres i det af kontrolløren selv. Jeg forventer derfor, at dette forhold indgår i vurderingen, og at sagen genovervejes ud fra et rimelighedsprincip.

Min datter blev meget ked af situationen og begyndte at græde, da kontrolløren nægtede at lade hende købe billetten. Situationen var langt over streget. Kontrolløren optrådte koldt og uden forståelse og gjorde på ingen måde situationen tryk. Tværtimod udstillede han hende foran hele bussen, talte hårdt til og ad hende og fik alle dørene lukket - ved at råbe i gennem hele bussen. Dette skete over for en uskyldig pige, som blot forsøgte at betale korrekt. Hun blev ydmyget og bange, hvilket har haft langvarige konsekvenser for hendes tryk ved at tage bussen.

Jeg er både bekymret og ærgerlig over, at et barn skal have en sådan oplevelse i mødet med en voksen, der repræsenterer et offentligt trafikselskab. Jeg er skuffet over, at det er denne tilgang og behandling, der møder passagerer – især børn – fra et selskab, der burde udvise forståelse, service og tryk.

Jeg anmoder derfor om, at kontrolafgiften annulleres under hensyn til de nævnte omstændigheder.

Jeg vil også gerne tilføje, at en af NT Nordjyllands medarbejdere i telefonen oplyste, at man internt er klar over, at nogle kontrollører til tider kan optræde ubehageligt. Det bekræfter, at min datters oplevelse ikke

står alene, og at der er behov for at se kritisk på, hvordan kontrollen udføres – særligt over for børn og unge passagerer.

Afslutningsvis vil jeg understrege, at dette ikke handler om manglende vilje til at betale. Jeg klager, fordi behandlingen af sagen og måden, min datter blev mødt på, gør det urimeligt. Situationen var både ubehagelig og uretfærdig, og jeg finder det uacceptabelt, at hun blev forhindret i at gøre det rigtige – og derefter straffet for det.”

Indklagede anfører følgende:

”Nordjyllands Trafikselskab fastholder kontrolafgift 1023856 udstedt til kunden YY d. 25-09-2025 kl. 14:01:54

Moren XX oplyser, at datteren YY stiger på bussen, og først derefter påbegynder købet af billet, hvilket kontrolløren forhindrer hende i.

I henhold til de gældende regler for brug af mobilprodukter (herunder Rejsekort som app og Rejsebillet) skal kunden sikre sig, at rejsehjemlen er modtaget på mobiltelefonen før påstigning.

Det vil sige, at selv om man har intention om at gennemføre købet af billetten, friholder det ikke passageren for en kontrolafgift, når købet sker efter påstigning.

Når en passager har modtaget en kontrolafgift på baggrund af manglende billet ved indstigning, vejleder/informere vores kontrollører disse passagerer om, at de ikke efterfølgende skal gennemføre et køb af billet, da kontrolafgiften er gyldig rejsehjemmel til endestationen.

På baggrund af morens udsagn omkring YYs brug af pendlerkort, har vi for god orden skyld undersøgt, om YY har haft en aktiv periode på datoen for udstedelsen af kontrolafgiften.

Da moren oplyser, at YY havde mistet kortet på tidspunktet for hændelsen, kan vi kun gå ud fra, at der er tale om et fysisk rejsekort. Der er ingen rejsekort på kort med en pendlerperiode”

Til dette har klageren anført:

” 1. Baggrund

Min datter, YY, steg på bus nr. 6058 den 24. september 2025 kl. 14:01:54. På tidspunktet havde hun mistet sit pendlerkort og forsøgte at købe en billet via sin mobiltelefon. Hun var i færd med at fuldføre billetkøbet, men blev af kontrolløren (medarbejder ID 3027) afbrudt og mødt med hård tone, hvorefter kontrolafgiften blev udstedt.

Min datter handlede i god tro, og hendes forsøg på at købe billet var tydeligt for både kontrolløren og øvrige passagerer.

2. Argument vedrørende rejsereglerne

Der henvises til Fælles Landsdækkende Rejseregler § 2.4.2, som fastslår, at rejsehjemlen skal være modtaget før påstigning, og at det ikke er tilstrækkeligt, at bestillingen blot er påbegyndt.

Dette er et generelt princip, men det ændrer ikke det centrale forhold i denne sag:

- Min datter var i gang med at fuldføre billetkøbet, og kontrolløren forhindrede hende aktivt i at færdiggøre det.

- § 2.4.2 har til formål at forhindre snyd, ikke at straffe passagerer, der handler korrekt, men som midlertidigt mangler en færdig billet.

- Det kan derfor ikke anses som korrekt at fastholde kontrolafgiften, når passageren er i færd med at købe billet, og det er kontrolløren, der umuliggør betalingen.

3. Vedrørende § 2.7.3

Det anføres, at kontrolafgiften fungerer som rejsehjemmel. Dette ændrer dog ikke på, at kontrolafgiften ikke bør udstedes, når:

- Passageren er i færd med at købe billet
- Kun mangler et enkelt swipe
- Og kontrolløren aktivt forhindrer betalingen

En kontrolafgift er ikke tænkt som erstatning for en billet i en situation, hvor passageren handler i god tro.

4. Vedrørende rejsekortet

NT bemærker, at der ikke var pendlerdel tilknyttet rejsekortet. Dette er irrelevant, da min datter ikke forsøgte at rejse på kortet, men netop var i færd med at købe en gyldig billet via mobiltelefon. Dette stemmer med forklaringen om, at hun havde mistet sit oprindelige pendlerkort.

Det er vigtigt at understrege:

- På tidspunktet for hændelsen havde min datter mistet sit oprindelige pendlerkort og forsøgte derfor straks at købe billet via mobiltelefon.
- Billedet af kortet dokumenterer kun kortets status og kan ikke anvendes som argument for, at min datter handlede forkert, da hun aktivt var i færd med at erhverve gyldig rejsehjemmel.

Dette viser tydeligt, at kontrolafgiften blev udstedt, selvom hun handlede korrekt og i god tro

5. Vedrørende kontrollørens adfærd og sikkerhed

Under kontrolsituationen blev min datter mødt med en hård og nedladende tone, og kontrolløren bad buschaufføren om at lukke alle døre, hvilket skabte en meget utryk situation for min datter, som blev grædende og forskrækket.

6. Vedrørende oplysning om "de fleste taber deres sager"

Det oplyses til undertegnet, at "de fleste taber deres sager", og at jeg kan trække klagen tilbage mod tilbagebetaling af gebyret.

Jeg vil understrege:

- Jeg ønsker ikke at trække klagen tilbage.
- Sagen skal behandles af Ankenævnet på et objektivt og uafhængigt grundlag

7. Konklusion

Min datter handlede korrekt og forsøgte at købe billet straks efter at have mistet sit pendlerkort. Kontrollørens handling, som forhindrede købet, bør ikke udløse kontrolafgift.

Jeg beder derfor Ankenævnet om at:

1. Annullere kontrolafgift nr. 1023856
2. Anerkende, at min datters handlinger udgjorde gyldig rejsehjemmel i praksis
3. Behandle sagen på et sagligt og objektivt grundlag ”

Til dette har indklagede anført:

”Vi har svaret på fremstilling af sagen, og finder ikke, at der er anført yderligere fra klagerens side, som ikke allerede er redegjort for.

Vi kan dog tilføje:

- 1) Afsnit 2.4.2 i de Fælles landsdækkende rejseregler er gældende for alle passagerer – uanset hvilket fortsæt passageren har for ikke at have gyldig rejsehjemmel inden påstigning.
- 2) Det er korrekt, at det er irrelevant for sagsbehandlingen, at der ikke var en aktiv periode på rejsekortet, da det er den manglende rejsehjemmel inden påstigning, der udløser kontrolafgiften. Vi har kommenteret på rejsekortet, da klager omtalt det i klagen.
- 3) Det er helt almindelig procedure, at dørene lukkes i bussen under kontrol, men vi beklager, at det skabte en utryk situation for YY.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand